



HPはこちら

# 東日本ユニオン NEWS

JR東日本労働組合  
発責 教育・広報部  
2019年12月12日 No.153

## 顧客接点型拠点において 「発券業務を行うことを検討している」ことが明らかに！

「駅」の変革と新たな顧客接点づくり（旅行業部門の今後の方向性）に関する第三次申し入れ

東日本ユニオンは12月11日、申第15号「『駅』の変革と新たな顧客接点創り（旅行業部門の今後の方向性）に関する第三次申し入れ」の団体交渉を開催しました。

これまで二次にわたる団体交渉を通じて、経営側の考え方や当社の旅行商品を3割弱のお客さまがネットで購入され、7割強のお客さまは店舗で購入している実態などを明らかにしてきました。

今団体交渉では、お客さま視点とともに現場で奮闘している組合員、社員の視点からつくりだした「旅行業商品を専門に取扱う販売窓口を設置すること」の要求実現にむけて、現状認識をはじめ、将来展望や具体的な業務内容など、さまざまな角度から議論を行いました。



### ▼旅行業を取り巻く現状認識について

- ・お客さま自身が「宿泊」と「移動手段」を組み合わせるなど、宿は宿、鉄道は鉄道、飛行機は飛行機と、旅行のあり方が変化してきている。
- ・ダイナミックレールパックも1.6倍増となっており、時代や環境の変化に合わせ、先を見据えていま舵を切らないと生き残れない。
- ・旅行業商品を専門に取扱う発券窓口を設置する考えはない。ネット購入を望まないお客さまがいることは認識しているが、コスト面など一定程度、収益性も考えなければならない。いまが過渡期だと言える。
- ・日本初の観光型MaaSの実証実験として伊豆半島で実施した「フェーズ1」（4月1日～6月30日）での、スマートフォンの保有率や専用アプリの操作性などの課題は、今後も注視していきたい。

### ▼ネット購入促進の進捗状況について

- ・サイト上で告知展開などを行っている。現状では窓口購入が7割、ネット購入が3割と、これまでと同水準で推移しているが、引き続きオンライン利用に誘導するべく宣伝・告知を進めていきたい。

### ●顧客接点型拠点で「発券業務を行うことを検討している」と回答

- ・顧客接点型拠点で個人旅行商品の窓口販売は行わないが「ジャパン・レール・パス」「大人の休日倶楽部」の発券業務を行うか否かは検討している。
- ・エスコート商品（添乗員がつくタイプ）など、ツアー型商品の発券を検討している。
- ・団体乗車券は原則「駅出札で扱う業務」であるが、顧客接点型拠点での発券を検討している。
- ・お客さま自身が自由に扱えるタブレットやパソコンの設置を検討している。

**お客さまの利便性向上と現場社員の不安解消にむけて  
東日本ユニオンはこれからも要求と提言をしていきます！**